



piika & sisar[™]
Tunteella ja tiedolla

SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2. Omavalvontasuunnitelma	3
2.1 Lainmukaisuuden valvonta ja sopimusten noudattaminen	3
2.2 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen	3
2.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
2.4 Palvelujen saatavuus	4
2.5 Palvelujen jatkuvuus	4
2.6 Palvelujen laatu ja turvallisuus	4
2.7 Palveluiden turvallisuus	5
2.8 Palvelujen yhdenvertaisuus.....	5
2.9 Puutteiden ja poikkeamien korjaaminen	5
2.10 Seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehdyt toimenpiteet	6
3 Henkilöstö.....	6
4 Toimitilat, välineet ja tietojärjestelmät	6
5 Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat	7
6 Lääkehoito.....	7
7 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet.....	7
8 Potilastiedot ja henkilötietojen käsittely	8
9 Asiakkaan osallistumisen vahvistaminen	8
10 Muistutusten käsittely.....	8
11 Ostopalvelut ja alihankinta	9
12 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	9
13 Omavalvontasuunnitelman toteuttamisen seuranta, päivittäminen ja arviointi	9

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja: Piika & Sisar Oy, y-tunnus 2142490-2

Toimintayksikkö: Piika & Sisar Oy, Kutomotie 16 C, 00380 Helsinki

(Piika & Sisar Oy:llä on toistaiseksi vain yksi toimipaikka/palvelupiste)

www.piika.fi; palvelu@piika.fi

Vastaava hoitaja, lääketieteellisistä palveluista vastaava johtaja: Riitta Vierijärvi, P. 0207 641 641

Tietosuojapäällikkö: Roope Kangas p. 0207 641 641

2. Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma perustuu Valviran 8.5.2024 antamaan määräykseen (Dnro V/42106/2023) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Valviran määräys perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2923, valvontalaki) 31 §:n toiseen momenttiin. Suunnitelman hyväksyy ja sen päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja.

2.1 Lainmukaisuuden valvonta ja sopimusten noudattaminen

Tuottamamme palvelut täyttävät kulloinkin voimassa olevien lakien ja säännösten sekä viranomaisten vaatimukset. Seuraamme lainmukaisuuden toteutumista omavalvonnan sekä saamamme palautteen perusteella.

Keskeisimmät kotihoidon toimintaa ohjaavat säädökset ovat

Terveyslaki (1326/2010)

Vanhuspalvelulaki (980/2012)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus käyttöoikeudesta asiakastietoon (825/2022)

Valtioneuvoston asetus henkilönsuojainten valinnasta ja käytöstä työssä (427/2021)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1994/559)

Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1994/564)

Potilasvakuutuslaki (2019/948)

Valvontalaki (741 / 2023)

[Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta sekä eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta (299/2022)]

Palveluja tarjotaan julkisesti kilpailutettujen sopimusten, palvelusetelien tai itse maksavien asiakkaiden kanssa tehtävien sopimusten nojalla. Sopimusten noudattamista valvotaan varmistamalla, että ne täyttävät alan yleiset vaatimukset. Sopimuskumppaneiden kanssa käydään säännöllisesti palavereja ja tuotetaan heille palvelusta raportteja.

2.2 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Omavalvonnalla varmistamme, että tuotettavat palvelut ovat laadukkaita ja toiminta turvallista niin työntekijöille kuin asiakkaille. Omavalvonta perustuu jatkuvaan arvioon toimintaprosesseista ja niiden kehittämisestä. Kuuntelemme säännöllisesti yhteistyökumppaneita, asiakkaita ja henkilöstöämme ja keräämme palautetta sisäisesti ja ulkoisesti. Päivitämme omavalvontasuunnitelmaa kolmesti vuodessa tai tarvittaessa. Lääketieteellinen johto vastaa yrityksen toiminnan lainmukaisuudesta, palvelujen lääketieteellisestä sisällöstä, hoidon vaikuttavuuden seurannasta ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelman läpikäynti ja raportointivelvollisuus sisältyy henkilöstön perehdytysuunnitelmiin ja siihen liittyviä asioita käydään läpi jatkuvasti.

2.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Piika & Sisar Oy tuottaa kotona asumisen mahdollistavia palveluita: kotihoitoa, kotisairaanhoidoa, omaishoidon tukea, henkilökohtaista apua ja kotisiivousta sekä muita kotona asumista tukevia palveluja ikääntyneille, sairaille ja vammaisille. Tuotamme palveluita hyvinvointialueille ostopalveluina, asiakkaille palveluseteleillä sekä itsemaksettuna palveluna. Toiminta-alueena tällä hetkellä on Helsinki, Vantaa-Keravan hyvinvointialue sekä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.

Tehtävämme on ihmisarvoisen elämän mahdollistaminen, asiakkaan sekä kaikkien sidosryhmien kunnioittava kohtaaminen - arvostavasti ja lämpimästi. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja toiveita, perehdyimme hänen elämänsä historiaansa, tottumuksiin sekä tapoihin. Tuemme asiakkaan omatoimisuutta ja mahdollisuutta kotona asumiseen yhteistyössä läheisten ja muiden hoitotahojen kanssa

Pyrimme jatkuvasti parantamaan ja kehittämään palveluitamme.

2.4 Palvelujen saatavuus

Palvelumme tukevat hyvinvointialueen omaa tuotantoa. Palvelujemme saatavuuden varmistamme kehittämällä jatkuvasti omaa toimintaamme, kouluttamalla henkilökuntaamme ja rekrytoimalla ammattitaitoisia alan asiantuntijoita.

Seuraamme jatkuvasti työntekijöidemme työmäärää suhteessa asiakkaisiin. Vakituisen henkilökunnan lisäksi käytettävissä on riittävästi sijaisia. Työvuorolistat suunnitellaan hyvissä ajoin ja niissä varaudutaan sairastumisiin tai poissaoloihin. Iltaisin ja viikonloppuisin varalla on aina päivystäjä.

Mikäli henkilöstötarve kasvaa yhtäkkiä, varalla on toimistolla pääosin työskenteleviä koulutettuja hoitotyöntekijöitä.

2.5 Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuuden kannalta keskeistä on henkilöstön pieni vaihtuvuus. Haluamme olla erinomainen työnantaja. Henkilökuntamme on omia työntekijöitämme, emmekä käytä alihankintaa. Meillä on valmius- ja jatkuvuussuunnitelma, joka takaa toiminnan jatkamisen häiriötilanteissa. Yrityksen valmius- ja jatkuvuussuunnitelma on päivitetty 10/2024. Suunnitelman päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja.

2.6 Palveluiden laatu ja turvallisuus

Koko omavalvontamme perustuu palvelujemme korkean laadun ylläpitoon, ja systemaattinen laadun- ja riskien hallinta on johtamisjärjestelmämme perusta. Jokainen työntekijämme on vastuussa laadun toteutumisesta arkipäivän työssä omien tehtävänkuvaustensa mukaisesti.

Laatutyömme keskiössä ovat seuraavat osa-alueet

Asiakkaan lämmin ja kunnioittava kohtaaminen: ammatilliseen osaamiseen kuuluu ihmisen kohtaamisen taito

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja oman tahdon toteuttaminen palvelun tuotannossa, palvelun saatavuuden luotettavuus ja asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu.

Turvallisuus: Hoito on turvallista, osaaminen on korkeatasoista ja toiminnan johtaminen perustuu riskienhallintaan ja niiden ennakointiin.

Vaikuttavuus: palvelumme on vaikuttavaa ja kasvattaa mahdollisimman paljon asiakkaan omatoimisuutta, hyvinvointia ja terveyttä.

Palveluiden laatua mitataan asiakas- ja henkilöstöpalautteella ja poikkeamaraporttien käsittelyajalla. Asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka vastaa hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuudesta ja palvelutarpeen jatkuvasta arvioinnista sekä käyntimerkintöjen asianmukaisuudesta.

Hoitosuunnitelmat päivitetään asiakkaan kanssa sovitulla tavalla yhdessä asiakkaan ja/tai läheisen sekä tilaajan kanssa RAI-arviointia hyödyntäen.

2.7 Palveluiden turvallisuus

Palveluiden turvallisuus perustuu asiakas- ja potilasturvallisuuteen, työsuojeluun sekä tietosuojaan ja tietoturvaluuteen.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden keskiössä on henkilökunnan perehdytys, johon panostamme. Perehdytys on kaksivaiheinen: alkuperehdytyksen jälkeen uusi työntekijä työskentelee kokeneen työntekijän työparina, ja sen jälkeen alkaa toinen perehdytysjakso, jossa syvennetään osaamista. Koulutusmateriaali on dokumentoitu ja siinä huomioidaan lääke-, apuväline- ja laiteturvallisuus, sekä yksittäisten asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Perehdytysdokumentaatiota päivitetään säännöllisesti ja työntekijöiltä pyydetään siitä palautetta.

Työsuojelu- ja työturvallisuusohjelmassa huomioidaan erityispiirteet, jotka liittyvät työskentelyyn asiakkaan kotona. Omavalvonnassa arvioidaan vuosittain riskejä ja vaaroja, joita tähän liittyy, sekä niiden ennalta ehkäisemistä. Edistämme henkilöstömme työturvallisuutta myös yhdessä asiakkaidemme kanssa ja käymme säännöllistä keskustelua työntekijöidemme kanssa aiheesta. Hallinnon henkilöstöä varten on olemassa toimiston palo- ja pelastussuunnitelma.

Henkilöstömme on sitoutunut työsopimuksissa asiakkaan tietojen salassapitoon. Tietoturva- ja tietosuojasuunnitelmamme on päivitetty viimeksi lokakuussa 2024. Sen toteutumisesta vastaa Roope Kangas, roope.kangas@piika.fi.

Teknologian soveltuvuutta, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja virhetilanteisiin varautumista arvioidaan yhteistyössä ohjelmistotalojen kanssa. Yrityksen valmius- ja jatkuvuussuunnitelmassa on kuvattuna toimenpiteet palvelun jatkamiseen erityisolosuhteissa.

2.8 Palveluiden yhdenvertaisuus

Jokainen työntekijämme sitoutuu kunnioittamaan asiakkaiden ja kollegojen yhdenvertaista kohtelua asuinpaikasta, iästä, sukupuolesta, seksuaalisesta suuntautumisesta, poliittisesta näkemyksestä tai muusta henkilökohtaisesta syystä riippumatta. Perehdytämme henkilöstömme kohtaamaan asiakkaat kunnioittaen, ihmisarvoa korostaen, arvostavasti ja yksilöllisesti, ja koulutamme heitä tähän jatkuvasti.

Yhtiö puuttuu kaikenlaiseen epäasialliseen kohteluun tai toimintaan työnjohdollisin toimenpitein tai tarvittaessa ilmoittamalla asiasta hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle.

2.9 Puutteiden ja poikkeamien korjaaminen

Puutteiden korjaamiseksi ja riskien ehkäisemiseksi keräämme palautetta säännöllisesti asiakkailta ja henkilöstöltä. Omavalvonnan keskeinen osa on poikkeamiin liittyvän tiedon saaminen päätöksenteon pohjaksi.

Piika & Sisar Oy:llä on käytössä raportointityökalu ja kuvatut menetelmät puutteiden ja poikkeamien raportointiin ja käsittelyyn. Yrityksen johto käsittelee säännöllisissä palaverissa puutteet ja poikkeamat. Tapahtumien juurisyyt selvitetään, mietitään korjaavat toimenpiteet ja vastuutetaan niiden toteuttaminen sekä toteutusaikataulu. Poikkeama suljetaan vasta kun on varmistettu, että toimenpide on toteutettu.

Työntekijöille kerrotaan perehdytyksessä ja ohjeissa, että heillä on velvollisuus ja oikeus ilmoittaa välittömästi palvelun tuottamisessa ilmenevistä epäkohdista tai havaitsemistaan riskeistä. Heille on koulutettu raportointijärjestelmän käyttö ja sen merkitys, ja heitä kannustetaan raportoimaan matalalla kynnyksellä. Mitä enemmän raportoidaan, sen paremmin pystytään ehkäisemään riskejä ja sen laadukkaampaa toiminta on. Johto edistää avointa ja rehellistä työilmapiiriä: raportoinnista palkitaan, ei rangaista. Raportoida voi myös nimettömästi. Poikkeamailmoitukset käsitellään säännöllisesti ja viipymättä ja niistä viestitään myös henkilöstölle.

Henkilöstöä koulutetaan ja ohjeistusta päivitetään havaittujen puutteiden perusteella. Vastaava hoitaja keskustelee tarvittaessa asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa asiasta ja ilmoittaa viipymättä asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti tai vakavasti tapahtumat, vahingot, vaaratilanteet ja puutteet palvelun tilaajalle/ valvontaviranomaiselle kirjallisesti salatulla sähköpostilla.

Vastaava hoitaja ilmoittaa olennaisesti asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantaneista epäkohdista

valvontaviranomaiselle. Jos emme kykene korjaamaan omavalvonnalla palvelun asiakas- ja potilasturvallisuuden vakavasti vaarantavia epäkohtia, ilmoitamme niistä välittömästi hyvinvointialueelle ja Valviralle.

Viranomaisten selvityspyynnot, ohjaus ja päätökset kirjataan raportointijärjestelmään ja käsitellään kuten poikkeamaraportit.

2.10 Seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehdyt toimenpiteet

Asiakastyytyväisyyskysely 2024: NPS oli hyvä 39. Tavoitteenamme ensi vuodelle on saada se yli 50:een. Erityisen iloisia olemme palautteesta, että työntekijämme ovat iloisia, kohteliaita ja hyväntuulisia ja osaavat työnsä. Korjattavia asioitakin tuli esiin. Hoiva-asiakkaat toivovat täsmällisempiä käyntiaikoja, suomen kielen parempaa osaamista ja enemmän tuttuja hoitajia. Saimme useita hyviä ideoita mm. asiakastoiveiden huomioimisesta paremmin. Olemme jo päivittäneet ohjeistustamme ja kouluttaneet henkilökuntaa. Kannustamme työntekijöitä jatkossa enemmän suomen kielen opiskeluun konkreettisin toimenpitein.

Poikkeamaraporttien keskimääräinen käsittelyaika: noin viikko, vastaa tavoitetta
Henkilöstötyytyväisyyden NPS: päivitettävänä
Perehdytyksen NPS: päivitettävänä

3 Henkilöstö

Yrityksessä työskentelee 5 sairaanhoitajaa, 30 lähihoitajaa ja 30 tukipalvelutyöntekijää. Kiiretilanteissa yrityksellä on käytettävissään perehdytettyjä sijaisia. Työvuorolistoja tehtäessä varaudutaan ennakoimattomiin tilanteisiin.

Rekrytointi

Yritys varmistaa rekrytoitavien ammattihenkilöiden lupien ja rekisteröinnin voimassaolon JulkiTerhikistä ja tarkistaa koulutustodistukset, referenssit ja aiemman työkokemuksen ja rikosrekisteriotteen. Kielitaito tarkistetaan suullisella testillä. Lupien voimassaoloa seurataan. Yritys tarkastaa opiskelijoiden opiskeluoikeuden ja opintopisteet. Opiskelijoilla on oma ohjaaja, jonka puoleen voi kääntyä, ja työvuorossa on aina ammattilaisia valvomassa opiskelijoiden työntekoa.

Perehdytys ja täydennyskoulutus

Piika & Sisar Oy:n perehdytysohjelma on kaksivaiheinen: alkuperehdytyksen jälkeen työntekijä työskentelee kokeneen työntekijän työparina. Toisessa vaiheessa, kuukauden kuluttua työn aloittamisesta, käydään läpi perusteellinen koulutusohjelma. Lisäkoulutusta järjestetään kehityskeskustelussa esiin tulleiden kehitystoiveiden ja palvelujen kehittämisen pohjalta. Koulutuksiin voi osallistua sekä vakituinen henkilökunta että sijaiset.

Kotihoidon infektion torjuntaohjeiden noudattamisen varmistaminen on tärkeä osa laadukkaan hoidon tarjoamista. Ohjeet ovat selkeät ja yksinkertaiset ja järjestämme säännöllisesti koulutuksia infektion torjunnasta, joilla varmistetaan, että henkilökunta on ajan tasalla viimeisimmistä suosituksista ja menettelytavoista

Henkilöstön osaamista arvioidaan perehdytysjakson aikana ja kyselyllä sen jälkeen, sekä asiakas- ja henkilöstöpalautteen perusteella. Jos esiin tulee poikkeamia, käsitellään ne yrityksen poikkeamamenettelyn mukaisesti ohjeistamalla tai kouluttamalla henkilöstöä uudestaan.

Palautteen kerääminen henkilöstöltä

Perehdytyksen päätteeksi kysytään henkilöstöltä sähköisesti palautetta. Piika & Sisar toteuttaa syksyisin henkilöstökyselyn. Palautetta käydään säännöllisesti läpi kuukausittain pidettävissä henkilöstöinfoissa. Työterveydenhuolto kerää palautetta työpaikkaselvityksen yhteydessä.

4 Toimitilat, välineet ja tietojärjestelmät

Palvelua tuotetaan asiakkaiden kotona. Perehdytyksessä huomioimme kotiolosuhteiden kunnioittamisen ja

työturvallisuuden ja riskien ennakoinnin näissä olosuhteissa. Omavalvonnassa arvioimme kotona tapahtuvan työn riskejä ja vaaroja arvioidaan säännöllisesti. Arviointia tehdään vuosittain myös työterveyden toimesta.

Vastaava hoitajamme huolehtii lääkinnällisten laitteiden turvallisen käytön vaatimasta koulutuksesta ja siitä, että laitteet ovat CE-merkittyjä ja niissä on tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet. Vastaava hoitaja huolehtii myös siitä, että laitteita käytetään, säädetään, ylläpidetään ja huolletaan ohjeiden mukaisesti.

Tietojärjestelmien tuottajilta vaadimme sertifiointitodistuksen ja/tai vakuutus siitä, että järjestelmät täyttävät asiakastietolain olennaiset vaatimukset. Menetelmät on kuvattu Piika & Sisaren tietoturvaohjeessa.

Henkilökunta perehdytetään työsuhteen alussa tietojärjestelmiin ja niiden käyttöön. Työntekijöille myönnetään käyttöoikeudet rajatusti, tarpeen ja työtehtävien mukaisesti. Perehdytyksessä opetetaan tietojärjestelmän tietoturvallista käyttöä. Jos tietojärjestelmää päivitetään, käydään päivitykset läpi koko henkilöstön kanssa.

5 Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) määrittelee, että hyvinvointialueet vastaavat kyseisestä toiminnasta). Yhteystiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue p. 029 1515838, sosiaali.potilasvastaava@luvn.fi.

Helsinki p. 09 310 43355, sotepe.sosiaalivastaava@hel.fi.

Vantaa-Keravan hyvinvointialue 09 419 10230, sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

6 Lääkehoito

Turvallisen lääkehoidon toteuttamisen periaatteet on kuvattu yhtiön lääkehoitosuunnitelmassa.

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään puolivuosittain. Laatumiseen osallistuvat vastaava hoitaja, sairaanhoitaja ja erikoislääkäri.

Vastuu lääkehoidon asianmukaisuudesta, toteutumisesta ja seurannasta: Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja Riitta Vierjärvi

Lääkevaraston vastuuhenkilö: sairaanhoitaja Anzhelika Mitsuk.

7 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Yrityksen johto vastaa strategisen tason ohjauksesta ja turvallisen toiminnan mahdollistamisesta. Yritys ylläpitää ja päivittää listaa toiminnan riskeistä ja toimenpiteistä, joilla niiden toteutumista voidaan ehkäistä ja/tai vaikutuksia minimoida. Riskiarviota päivitetään koko ajan ja katselmoidaan kerran vuodessa. Arviossa käydään läpi riskit, niiden todennäköisyys ja aiheutuneiden seurausten vakavuus, ja päätetään toimenpiteistä.

Myös asiakkaan hoitoon liittyvät riskitekijät ja riskien mitigoimiseen liittyvät toimenpiteet on määriteltä riskianalyyssissä. Riskejä on tunnistettu liittyen fyysiseen tai psyykkiseen hyvinvointiin, sosiaalisiin riskeihin, olosuhteisiin kotona sekä palvelun tuottamiseen. Riskien vaikutusta ja todennäköisyyttä arvioidaan asteikolla 1-5.

Riskien toteutumista seurataan ja arvioidaan jatkuvasti poikkeamaraportoinnin myötä. Avoimia raportteja ei suljeta ennen kuin korjaavat toimenpiteet on toteutettu.

Vaara- ja haittatapahtumat kirjataan poikkeamaraportointijärjestelmään ja käsitellään siellä. Samassa yhteydessä huomioidaan mahdollinen ilmoitusvelvollisuus.

Henkilökunta perehdytetään riskien hallintaan, ilmoitusvelvollisuuteen ja ilmoitusoikeuteen ja muistutetaan asiasta jatkuvasti viikkopalaverissa.

8 Potilastiedot ja henkilötietojen käsittely

Asiakastietojen käsittely ja menettelytavat ja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) tietosuojaperiaatteet ja niiden toteutuminen on kuvattu tietoturvaohjeessa. Henkilöstön perehdytykseen sisältyy luottamuksellisten tietojen suojaamista koskeva osio.

Potilastietoja kerätään lain mukaisesti potilaan hoidon tarkoituksiin. Asiakastietoja kerätään asiakassuhteen hoitamiseksi. Lisätietoja löytyy rekisteriselosteesta [täältä](#) ja [täältä](#)

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus toteutuu arvioitaessa hoidon ja palvelun tarve yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaalla on oikeus saada kaikki dokumentit liittyen hänen hoitoonsa. Asiakkaan luona tehdyistä käynneistä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa käyntimerkinnät potilastietojärjestelmään.

Tietosuojavastaavana toimii Roope Kangas p. 0207 641 641 tai roope.kangas@piika.fi

9 Asiakkaan osallistumisen vahvistaminen

Asiakasta hoidetaan ammattimaisesti, hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen ja yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Asiakkaalla on oikeus saada tehty hoito- ja palvelusuunnitelma ja hakea siihen muutosta.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 6 §:ä määrittelee terveydenhuollon potilaan itsemääräämisoikeutta ja Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8 §:ä ja 9 §:ä määrittelevät sosiaalihuollon asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdon vapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Piika & Sisar Oy:llä eikä sen työntekijöillä ei ole oikeutta tehdä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä ilman lääkärin päätöstä. Tätä korostetaan henkilökunnan perehdytyksissä, ja perehdytysohjelmassa on oma kohtansa itsemääräämisoikeuden toteuttamisesta. Henkilökunta kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukee hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Asiakkaan toivomukset ja mielipide otetaan huomioon tehtäessä palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan mm. siten, että hän saa itse määritellä päivärutiinin (unirytm, ateriointi, pukeutuminen jne). Asiakkaan omat toiveet ja tahto kirjataan.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma on toiminnanohjausjärjestelmässä ja asiakkaan luona olevassa kansiossa. Hoitosuunnitelmassa sovitut tavoitteet ja toimenpiteet on kirjattu asiakkaan käyntikohtaisiin merkintöihin. Omahoitaja seuraa työntekijöiden käyntikohtaisia toiminnanohjauksen kirjauksia asiakkaan voinnista ja mittauksista. Myös tiimipalaverissa käsitellään asiakkaan hoidon etenemistä ja muutoksia. Omahoitaja käy läpi kirjaukset sairaanhoitajan kanssa, joka puolestaan konsultoi tarvittaessa lääkäriä. Suunnitelman päivittämisen ajankohta on kirjattu asiakkaan kalenteriin toiminnanohjausjärjestelmässä.

Asiakasta ja läheisiä kannustetaan antamaan palautetta hänen saamastaan hoidosta ja kohtelusta. Palautetta voi antaa suullisesti tapaamisessa, puhelimitse tai kirjallisesti sähköpostitse tai postitse, tai Piika & Sisar Oy:n [palautelomakkeen](#) kautta. Suullisen palautteen vastaanottaja kirjaa palautteen raportointijärjestelmään.

Asiakkaille/omaisille sekä henkilökunnalle tehdään palautekysely kerran vuodessa ja muutostilanteissa. Palaute käsitellään johtoryhmässä. Palautteen perusteella päivitetään ohjeistusta ja kehitetään palveluja ja toimintaprosesseja. Jos asiakas pyytää vastausta palautteen käsittelystä, hänelle vastataan ja kaikki palaute tulee käsitellyksi. Vastaava hoitaja ohjaa tarvittaessa palautteen potilasasiamiehelle.

10 Muistutusten käsittely

Jos asiakas on tyytymätön hoitoonsa tai kohteluunsa, hän voi ottaa yhteyttä Piika & Sisar Oy:n toimistolle ja tehdä kirjallisen muistutuksen palvelu@piika.fi-osoitteeseen taikka [palautelinkin](#) kautta. Piika & Sisar Oy käsittelee muistutuksen neljän viikon kuluessa ilmoituksen jättämisestä ja vastaa asiakkaalle,

Tyytymätön asiakas tai omainen/läheinen voi myös tehdä ilmoituksen/muistutuksen hyvinvointialueen tai Helsingin kaupungin sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle

viranhaltijalle, taikka kantelun Valviralle/Aluehallintovirastolle/valtioneuvoston oikeuskanslerille tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Muistutuksen ja kantelun teossa avustaa potilas- ja sosiaaliasiavastaava. Asiakasta informoidaan oikeuksistaan sopimusta tehtäessä.

Piika & Sisar Oy käsittelee muistutukset osana poikkeamien hallintamenettelyä.

11 Ostopalvelut ja alihankinta

Emme käytä palvelujen tuottamisessa tällä hetkellä alihankintaa.

12 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyötä tarvitaan, jotta tiedonkulku eri toimijoiden välillä olisi sujuvaa ja jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava. Yhteistyömallista sovitaan asiakkaan ja omaisten kanssa, ja se kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Piika & Sisar Oy käyttää tiedon tallentamiseen toiminnanohjausjärjestelmää ja luovuttaa tietoja hyvinvointialueille salatun sähköpostin tai Kanta-yhteyden kautta. Akuuttilanteissa toimitaan puhelimitse ja sovitut asiat kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään. Tarvittaessa järjestetään tapaaminen asiakkaan luo. Yritys voi asiakkaan luvalla konsultoida muita hoitotahoja.

Omahoitaja koordinoi yhteistyötä sopimalla asioista etukäteen ja dokumentoimalla sovitut asiat ja yhteystiedot toiminnanohjausjärjestelmään.

13 Omavalvontasuunnitelman toteuttamisen seuranta, päivittäminen ja arviointi

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja sitä päivitetään johdon ja henkilökunnan yhteistyönä kolmesti vuodessa. Henkilöstöä edustaa työsuojeluvaltuutettu. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seuraa yrityksen johto johtoryhmäkokouksissa.

Omavalvonnan toteuttamista seurataan vuosittain asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyllä sekä vuoden mittaan erilaisin suppeammin kyselyin. Kyselyjen ja muun palautteen perusteella toimintaa kehitetään ja suunnitelmaa päivitetään jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti. Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu perehdytysuunnitelmaan. Suunnitelma toimii kehittämisen työkaluna.

Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen www-sivuilla, PSOP:ssa ja PALSE:ssa. Työntekijöiden käytettävissä se on toimistolla paperimuodossa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Helsingissä 21.12.2024



Anna-Maija Salo
Toimitusjohtaja